

2025 年 7 月 25 日
au じぶん銀行株式会社

「J.D. パワー 2025 年個人資産運用顧客満足度調査SM」 ＜ネット銀行部門＞で au じぶん銀行が初の総合満足度 No.1 を受賞 ～「手数料・金利」「商品・サービス」のファクターで最高評価～

au じぶん銀行株式会社（本社：東京都中央区、代表取締役社長：田中 健二、以下 au じぶん銀行）は、株式会社 J.D. パワー ジャパン（本社：東京都港区、最高経営責任者：木本 卓、以下 J.D. パワー）が 2025 年 7 月 15 日に発表した「J.D. パワー 2025 年個人資産運用顧客満足度調査SM」（以下 本調査）において、＜ネット銀行部門＞で初の総合満足度 No.1 を受賞しました。



本調査は、J.D. パワーが年に 1 回、民間の銀行、証券会社で、投資信託・株式・外貨預金・FX などの資産運用を行っている個人投資家（全国の 20 歳～79 歳）を対象に、直近 1 年間のサービス利用経験に対する満足度を把握するための調査です。本調査の＜ネット銀行部門＞における評価項目は、「手数料・金利」、「顧客対応（オンライン・コールセンター）」、「口座情報」、「商品・サービス」、「問題解決」の 5 つのファクターがあり、au じぶん銀行は「手数料・金利」「商品・サービス」の 2 つのファクターで最高評価をいただきました。

■「商品・サービス」について

au じぶん銀行では、初心者の方でも気軽に外貨預金を始められるよう、AI を活用したサポートツールを提供しています。例として、「AI 外貨予測」や「AI 外貨自動積立」では、過去の為替データを AI が分析し、外貨の預入れのタイミングを可視化・自動化することで、お客さまが預入れのタイミングに悩むことなく運用することが可能です。

＜AI 外貨予測・AI 外貨自動積立について＞

AI 外貨予測	過去の為替変動データをもとに、AI が数時間後～数日後の為替レートが上昇・下落するのかを予測するツールです。予測の的中率は約 7 割 ^{注1} と一定の精度を誇り、外貨の“買い時”を見極める際に役立てられています。 詳しくはこちら>
---------	---

AI 外貨自動積立	過去 10 年分の為替変動データから相場の傾向を AI が分析し、安値（円高）で購入できると判断されたタイミングに自動で積立を行うツールです。2018 年 3 月に邦銀初のサービスとして開始してから、利用者は着々と増加し、 現在では外貨自動積立利用者のうち約 6 割^{注2}のお客さまが利用しています。 詳しくはこちら>
-----------	--

■「手数料・金利」について

au じぶん銀行では、お客さまがよりお得にご利用いただけるような手数料・金利の提供に努めています。金利では、外貨預金の中でもニーズの高い米ドルを対象に、**ネット銀行業界最高水準の年 9.1%（税引前）^{注3}**での提供を実現しています。また、その他にも、資産運用商品をよりお得にご利用いただけるように、さまざまなキャンペーン・プログラムを実施中です。

<外貨預金・FXに関連したキャンペーン・プログラム>

外貨積立 0 銭プログラム	プログラムにエントリーし、外貨自動積立・AI 外貨自動積立でお預入れをした場合、月間の積立にかかった為替手数料を翌月にキャッシュバックします。 詳しくはこちら>
はじめてのお客さま限定！ 夏の外貨預金スタートキャンペーン（※8月30日まで）	キャンペーン期間中にエントリーし、はじめて外貨預金口座と外貨定期預金にお預入れされたお客さま限定で、通常の金利に加えて年 5%（税引前）相当の現金をプレゼントします。 詳しくはこちら>
夏のスイッチ円定期預金金利上乘せキャンペーン（※8月12日まで）	キャンペーン期間中にエントリーし、1 ヶ月ものスイッチ円定期預金へのお預入れをされたお客さまに、通常の金利に加えて以下の特典をプレゼントします。 新規のお客さま：年 6%（税引前）相当の現金プレゼント 既存のお客さま：年 3%（税引前）相当の現金プレゼント 詳しくはこちら>
FX 新規取引応援キャンペーン（※9月19日まで）	キャンペーン期間中にエントリーのうえ、はじめて FX をお取引いただいたお客さま限定で、合計取引数量に応じて現金最大 10 万円をキャッシュバックいたします。 詳細は以下 URL をご参照ください。 詳しくはこちら>

これらの商品・サービスの機能性や、魅力的な手数料・金利の提供が今回の評価につながったと考えています。

au じぶん銀行ではお客さま視点を重視し、サービス全体の品質向上に努めております。

2025 年 6 月に、オリコン株式会社が発表した 2025 年 オリコン顧客満足度[®]調査「ネット銀行」において、2 年連続で総合 1 位を獲得しています。

[詳しくはこちら>](#)

また同月、顧客視点でコールセンターの品質評価を行う「HDI 格付けベンチマーク（依頼格付け調査）」において、すべてのコールセンター（3 センター）が 2 部門で最高ランクの三つ星を獲得。4 年連続 6 冠達成しています。

[詳しくはこちら>](#)

今後もより多くのお客さまにご満足いただけるよう、一層のサービス向上に努めてまいります。

注1 アラート通知 5 営業日後までに、高値が+0.5%を超えると予測した場合の的中率。au じぶん銀行調べ
(2024 年 4 月 1 日～2025 年 3 月 31 日)。

注2 2025 年 7 月 14 日時点の割合。

注3 円からのお預入れ時の 1 ヶ月もの定期預金金利の場合。2025 年 7 月 14 日時点、au じぶん銀行調べ。ネット銀行とは、住信 SBI ネット銀行、ソニー銀行、PayPay 銀行、大和ネクスト銀行、楽天銀行、GMO あおぞらネット銀行、みんなの銀行を指します。

■2025 年度 J.D. パワー 個人資産運用顧客満足度調査SM 調査概要

調査対象者	銀行、証券会社で個人資産運用サービスを利用している個人投資家 (全国 20 歳以上 79 歳以下)
評価対象	民間の銀行、証券会社 ※外銀支店、信用金庫、信用組合、労働金庫、J A、中堅・地場証券、ホールセール系証券、投資顧問会社、資産運用会社らは対象外
評価内容	メインで利用している銀行、証券会社での、直近 1 年間のサービス利用経験・満足度・ロイヤルティなど
調査手法	インターネット調査 / 全国
有効回収数	10,763 件
調査主体	株式会社ジェイ・ディー・パワー ジャパン

J.D. パワー調査の詳細は下記をご参照ください。

https://japan.jdpower.com/ja/press-releases/2025_Japan_Investor_Satisfaction_Study

■J.D. パワーについて

J.D. パワーは、米国に本社を置く消費者インサイト、アドバイザリーサービス、データと分析における国際的なマーケティングリサーチカンパニーです。ビッグデータや人工知能 (AI)、アルゴリズムモデリング機能を活用して消費者行動を捉える先駆者であり、消費者に関する鋭い業界インテリジェンスを提供されてきました。J.D. パワーは半世紀以上に渡って、顧客とブランド・製品に関わり続け、主要産業における世界の大手企業から、顧客対応戦略の指針として信頼されています。

[詳しくはこちら>](#) (外部サイトに遷移します)

■オリコン顧客満足度[®]調査について

オリコン顧客満足度とは、オリコンが独自に行っている顧客満足度の調査およびその結果を示した指標です。この指標を公開することで、日本で流通しているサービスや商品に対して消費者の選択を容易にすること、そして、それらを提供する企業の成長に貢献することを目指しています。

[詳しくはこちら>](#) (外部サイトに遷移します)

■「HDI 格付けベンチマーク (依頼格付け調査)」について

「HDI 格付けベンチマーク (依頼格付け調査)」は、企業からの依頼に基づき行われる格付け調査です。格付け経験豊富な専門調査員が実際にコンタクトセンターに電話するなど顧客の視点で評価し、HDI の国際標準に基づき設定された基準に沿って三つ星から星なしの 4 段階評価で格付けされます。

- ・「問合せ窓口格付け」: 新規申込を対象とした電話調査で、センターのクオリティ/パフォーマンスを評価
- ・「クオリティ格付け」: 既存顧客対応も対象とした対応記録調査で、センターのクオリティを評価
- ・「クオリティ格付け個人評価」: 複数の対応記録を対象とした記録調査で、個人別にレポートする格付け(個人)評価

au じぶん銀行は、au フィナンシャルグループの一員として、「デジタルを駆使する。お客さま視点で考える。そして、期待を超える金融へ。」をパーパスに掲げ、スマートフォンアプリをメインチャネルとして預金、送金、決済、融資などの各種金融サービスを提供しています。今後もすべてのステークホルダーの持続的発展を目指すとともに、お客さまの期待を超える新しい体験価値を創造することで、「未来まで明るく。」する銀行へとさらなる発展を遂げてまいります。

以上